

臺灣苗栗地方法院檢察署

103 年度提昇服務品質
執行計畫

目次

壹、依據	1
貳、實施對象	1
參、計畫目標	1
肆、執行策略及方法	1
一、提升服務品質，深化服務績效	1
二、便捷服務程序，確保流程透明	2
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	3
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	5
五、創新服務方式，整合服務資源	6
伍、實施步驟	7
陸、管制考核	7
柒、獎勵	7
捌、其他	8

臺灣苗栗地方法院檢察署 103 年度提升服務品質執行計畫

壹、依據

行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」、法務部 102 年 10 月 23 日法綜字第 10201508480 號函、臺灣高等法院檢察署 102 年 10 月 28 日檢研丙字第 10200127900 號函。

貳、實施對象

本署各科室。

參、計畫目標

為激勵本署同仁，以「司法脫胎除民怨」為核心價值，秉持「司法為民」服務理念，創新與精進為民服務作為，達成「專業、便民、高效率」全方位優質服務，進一步提升法務機關親民形象與公信力之目標。

肆、執行策略及方法

實施要項	推動策略及方法	完成期限	承辦科室	績效成果
一、提升服務品質，深化服務績效	1. 改善機關內外環境，規劃特色並符民眾需求之設施，主動協助民眾申辦，親切導引服務，並提供業務諮詢。	103 年 12 月	總務科 文書科 研考科	美化、綠化辦公大樓周邊環境及花園，明顯處所設置標示牌指引停車場位置及指引洽公民眾至檢、院辦公區，或由司法志工個別引導至洽辦場所，法律諮詢則由為民服務中心專人服務。
	2. 蒐集輿情、民情，檢討精進為民服務工作，並善用傳播媒體等公眾場合，宣導政府施政措施及執行成效年度內至少 1 次。	103 年 12 月	政風室 文書科 觀護人室	配合全年度各項宣導活動場次，透過行銷作法傳播的服務，並與廣播電台配合廣佈政府施政措施及成效。

實施要項	推動策略及方法	完成期限	承辦科室	績效成果
	<p>3. 聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，宣達政府服務訊息及功能至少4次。</p> <p>4. 充實、更新各項服務設備及服務措施，包括櫃台高度、服務標示、申辦須知、申辦動線、停車空間及宣導資料等。</p> <p>5. 透過每月工作會報及其他業務座談會之機會，鼓勵提出有價值而合理可行之創意服務項目。</p>	<p>103年12月</p> <p>103年12月</p> <p>103年12月</p>	<p>書記處 觀護人室 文書科 總務科</p> <p>總務科 文書科 研考科 資訊室</p> <p>文書科 研考科</p>	<p>結合更生保護會，榮譽觀護人協進會、苗栗縣司法志工協會等，以結合民間資源，並充分運用所聘之榮譽觀護人、司法志工或社會勞動、義務勞務執行機構，協助辦理各項公益事務，如反毒、反賄選宣導等。</p> <p>臨櫃科室均為開放式櫃台與民眾面對面溝通，增加親和感、辦公區轉角處所均設有標示牌動線明確標示辦公區、為民服務中心設專人諮詢中心及備有各種例稿及書籍供參，主動提供為民服務資訊，並加強e化服務，方便民眾上網申辦，積極進行環境之綠化及無障礙空間設施，以提供民眾或同仁便利及舒適之辦公環境，提升服務品質及效率。</p> <p>對指示事項之執行情形，於次月工作會報中，提出報告，確實執行，並鼓勵同仁提出有價值而合理可行之創意服務項目。</p>
二、便捷服務程	1. 檢討、改善設置全功能櫃	103年12月	主任檢察官	由為民服務中心主任召集各科室主管

實施要項	推動策略及方法	完成期限	承辦科室	績效成果
<p>序，確保流程透明</p>	<p>台，強化機關內部橫向連繫，達到一處收件，全程服務之要求。</p> <p>2. 檢討為民服務工作相關作業標準及服務規範，編訂或簡化作業流程、辦理時限，訂定明確作業程序，提供員工據以作業，並量化服務指標。</p> <p>3. 檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。</p> <p>4. 在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，公開各項服務標準作業程序資訊。建立申辦或申請案件公開查詢機制至少5項，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p>	<p>103年12月</p> <p>103年12月</p> <p>103年12月</p>	<p>書記處</p> <p>各科室</p> <p>資訊室 研考科</p> <p>書記處 資訊室 政風室</p>	<p>研議，提高單一窗口全功能流程作業，縮短民眾等候時間。</p> <p>定期修正工作手冊並檢討各項服務作業流程，使各項為民服務作業流程標準化、一致性，節省工時，減少疏誤。</p> <p>增加各項聲請例稿，配合網路下載增強申辦功能、減少辦理案件之繁瑣性增加快速及便利性。</p> <p>服務中心提供民眾諮詢案件程序流程及各項聲請案件應附之證明文件，以加速辦理時間，提升服務效率，各項業務作業流程公開網站供民眾瞭解各項業務職掌與書面與網路聲請申辦方式、增強查詢功能。</p>

實施要項	推動策略及方法	完成期限	承辦科室	績效成果
	5. 建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。	103 年 12 月	各科室	全面實施加強服務品質管控，按照本署各科室訂定之內部控制制度，有效預防風險發生及損失。
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	1. 加強為民服務中心之服務功能，提供即時、正確之專業及法令知識解答，減少處理時間及民眾之抱怨。	103 年 12 月	為民服務中心	由研考科長及 4 位專責司法志工負責接聽民眾電話或現場立即回應民眾需求，服務人員會快速有效的回答相關問題。
	2. 每月不定時測試同仁電話禮貌及服務態度，有欠佳者，則請科室主管予以督導改進並列入平時考核範圍。	103 年 12 月	研考科	實施電話禮貌測試，有效改善服務態度。
	3. 定期選拔電話禮貌優良楷模給予表揚，以資鼓勵。	103 年 12 月	各科室	於工作會報上給予表揚，作為全體同仁學習標竿，以發揮影響力。
	4. 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。	103 年 12 月	發言人書記處	針對新聞之負面報導，經由發言人機制，於第一時間主動對外宣布，發布新聞稿，並提出具體事證以平衡事實，供民眾獲得真實之正確資訊。
	5. 有系統地建立「常見問題	103 年 12 月	資訊室 研考科	透過各業務單位訂定「常見問題」，公

實施要項	推動策略及方法	完成期限	承辦科室	績效成果
	<p>集」(FAQ)管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。</p> <p>6. 每月辦理民眾意見調查，並就調查資料結果加以分析，藉以改進缺失。</p>		<p>執行科</p> <p>政風室 研考科</p>	<p>告機關網站供民眾點閱，瞭解機關為民服務項目及臨櫃業務流程，減少民眾疑惑及等候時間。</p> <p>為提升服務品質及效率，進而改進服務缺失，由為民服務中心、觀護人室、法醫室、法警室、執行科及當事人休息區，提供民眾滿意度調查表，評核機關臨櫃人員服務態度，調查表按月彙整作成統計表，優異者表揚，缺失檢討改進。</p>
<p>四、豐富服務資訊，促進網路溝通</p>	<p>1. 主動公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。</p> <p>2. 機關網站或網頁設計，網站(頁)資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，配合 My E Gov 提供</p>	<p>103 年 12 月</p> <p>103 年 12 月</p>	<p>各科室</p> <p>資訊室</p>	<p>主動公開機關基本資料等資訊並即時更新，供民眾 24 小時上網查閱本署最新資料。</p> <p>依 My E Gov 分類檢索規範 3 種分類檢索服務，且資訊室依研考科彙整各科室提供便民措施相關資料，規劃提供分類檢索服務。</p>

實施要項	推動策略及方法	完成期限	承辦科室	績效成果
	<p>3種以上分類檢索服務。</p> <p>3. 規劃建置多元化電子參與管道，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網出溝通環境。</p> <p>4. 賡續檢討推動網站（線上）申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全申辦認證，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。</p>	<p>103年12月</p> <p>103年12月</p>	<p>書記處 資訊室 研考科</p> <p>資訊室 研考科</p>	<p>本署網頁設置有檢察長信箱、電子問卷調查意見表，均有專人管理，可提供民眾多元之抒發意見管道，建立良好溝通模式。</p> <p>研考科提供為民服務線上申辦業務及服務項目，由資訊室協助建置網頁推動線上申辦業務，增加民眾之便利性，及提高線上申辦使用率，以達「多用網路少用馬路」之目的，增加民眾之便利性，並於公眾區域提供洽公民眾無線上網(WI-FI)服務及手機充電服務。</p>
<p>五、創新服務方式，整合服務資源</p>	<p>1. 透過會議或講習鼓勵提出有價值而合理可行之創意服務項目，內容趨向靈活性貼近民眾生活需求。</p> <p>2. 遴選本署退休人員及熱心服務之社會人士擔任志工，協助諮詢及其他服務工作。</p>	<p>103年12月</p> <p>103年12月</p>	<p>各科室</p> <p>人事室 研考科 觀護人室</p>	<p>鼓勵同仁隨時提出創新服務項目，仟改善民眾對政府服務之刻板觀念。</p> <p>持續遴選本署退休人員及志工，並鼓勵民間參與公共服務。</p>

實施要項	推動策略及方法	完成期限	承辦科室	績效成果
	3. 修訂為民服務白皮書，宣示本署重點工作，處理原則及未來努力方向。	103 年 12 月	研考科	使民眾瞭解機關服務之願景，增進民眾對政府機關施政信心。
	4. 舉辦參訪服務品質優秀之企業或政府機關，以學習其優點，期能以較少的成本，得到更好的服務品質。	103 年 12 月	書記處 人事室 研考科	為提供優秀的服務品質，藉由安排機關服務人員參訪服務績效優良之企業或政府機關，吸取優良經驗，以收事半功倍之效，並進而提出創新服務品質與提高效率。

伍、實施步驟：

- 一、本計畫之整體規劃、協調聯繫事項，由研考科辦理。
- 二、相關科室依工作項目由承辦科室辦理，並按月或季將成果資料送交研考科彙整執行結果。
- 三、本署應分別於 103 年 4 月、7 月、10 月及 104 年 1 月 12 日前就各科室截至上月底（第一次一～三月；第二次一～六月；第三次一～九月；第四次一～十二月）推動執行計畫之情形及階段性執行成果報告提報臺灣高等法院檢察署。

陸、管制考核：

- 一、本署「為民服務中心」任務編組成員，應依本執行計畫，負責推動實施，並不定期召集會議檢討實施成效。
- 二、透過提升服務品質研習訓練，灌輸同仁積極主動的服務理念，隨時檢討缺失，提出創意，以提升工作及服務品質。

柒、獎勵：

各科室人員所提出之創意或工作成果表現優異，能確實提升本署為民服務品質者，除提請檢察長予以獎勵外，並作為年終考核之依據。

捌、其他：

- 一、本計畫核可後，將主動公開本署網站。
- 二、本計畫如有未盡事宜者，本署得依實際需要或其他規定另行補充或修正。